

УДК 167.23:331.422.4-057.212

O. Mirna, *Candidate of Economic Sciences, Associate Professor Poltava State Agrarian Academy*

MANAGEMENT STYLE IN OFFICE MANAGEMENT

Annotation. *In this article the peculiarities of the call-centers of Ukraine have been considered. The results of psychodiagnostic research concerning executive management style made on the basis of one of call-centers in Poltava have been shown. It has been found that more than half of the office staff is not satisfied with working conditions, including working hours schedule and recreation. Socio-psychological climate in the team as a whole is favorable for highly effective work.*

The correlation analysis results of investigated characteristics of small groups have shown that the call-center manager style affects satisfaction with job and socio-psychological climate in the team.

Key words: *management style, office management, call-center, satisfaction with job, socio-psychological climate, democratic style, autocratic style.*

O. B. Мирна, *кандидат економічних наук, доцент Полтавської державної аграрної академії*

СТИЛІ УПРАВЛІННЯ В ОФІСНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ

Розглянуто результати анкетних досліджень задоволеності роботою, соціально-психологічного клімату, стилю управління колл-центром. Результатами кореляційних досліджень встановлено залежність рівня задоволеності роботою та соціально-психологічного клімату в колективі від демократичного стилю управління менеджера.

Ключові слова: *стиль управління, офісний менеджмент, колл-центр, задоволеність роботою, соціально-психологічний клімат, демократичний стиль, автократичний стиль.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Колл-центр здійснює обслуговування дзвінків операторами з метою обробки великого потоку

інформації. Існують такі види колл-центрів: аутсорсинговий, корпоративний і колл-центр за вимогою. Аутсорсинговий колл-центр є організацією, що здає в оренду робочий час своїх операторів, робочі місця та обладнання, надає послуги віртуального офісу. Послуг віртуального офісу потребують великі компанії або компанії, що мають кілька філій. Корпоративний колл-центр – це структурний підрозділ організації (наприклад, банку), до функціональних обов’язків співробітників якого входять дзвінки, розсилки, проведення роботи з клієнтами. Колл-центр за вимогою – один із способів організації залучення інформації та її розповсюдження, при якому немає потреби купувати дороге обладнання та організовувати робочі місця (табл. 1).

Таблиця 1

Класифікаційна характеристика колл-центрів України

Назва	Види характеристик		
Тип	Внутрішній	Зовнішній	Змішаний
Вид	Корпоративний	Аутсорсинговий, на вимогу	Корпоративний у поєднанні з аутсорсинговим; одночасне використання корпоративного та на вимогу
Умови використання	-високий рівень конфіденційності інформації; -залучення співробітників колл-центру в бізнес-процеси компанії; -наявність у оператора певного рівня кваліфікації, оскільки продукт має специфічні риси.	-при проведенні масових термінових телемаркетингових кампаній; -при отриманні великого числа звернень після проведення рекламної акції.	обслуговування VIP-клієнтів співробітниками внутрішнього колл-центру при передачі решти клієнтів аутсорсингу (наприклад, мобільні оператори).

Джерело: адаптовано на основі [4]

Банки, страхові компанії, компанії в сфері транспортної логістики надають перевагу внутрішнім колл-центрам. Аутсорсингові послуги в Україні надають

провідні вітчизняні постачальники (Adelina Call Center Beeper, Інформаційні системи 1559 (Міськдовідка), Contactiss, VTSгруп, Смарт-Лайн) та світові лідери, такі як: Teleperformans (Франція) і Global Bilgi (Туреччина).

Отже, колл-центр є великим технічно оснащеним комплексом, головною ланкою якого виступає людина – оператор телефонного обслуговування, завдання якого під час роботи так званих «гарячих ліній» полягають у прийнятті дзвінків, відповіді на запитання, що цікавлять абонента, наданні довідкової інформації. Коли мова йде про телемаркетинг, то оператори самостійно обдзвонюють клієнтів, розповідають про зміни в роботі організації, ставлять запитання, формують базу даних.

Враження від розмови з оператором колл-центру впливає на ставлення абонента до організації. Цей фахівець стає обличчям «віртуального офісу» організації, а його працездатність залежить від позитивного соціально-психологічного клімату в колективі.

Аналіз основних досліджень і публікацій, в яких започатковано розв’язання даної проблеми. К. Левін першим за допомогою експериментів дослідив стилі управління та описав їх класичні види: автократичний, демократичний і ліберальний. Іншу класифікацію запропонував Р. Лайкерт, який порівнюючи групи персоналу з високою та низькою продуктивністю праці, розділив керівників на дві групи: зосереджені на виробничому процесі (виконанні поставлених задач); зорієнтовані на людину (працівника як особистість). В подальшому оцінка стилю управління була модифікована Р. Блейком та Дж. Мутоном, які з цією метою побудували «грати управління».

На сучасному етапі дане питання всебічно вивчається, оскільки відбувається поступовий перехід від диктатури до колегіальності в управління трудовими колективами підприємств, установ і організацій. Так, Є. В. Воробйова [1] проблему розвитку індивідуального стилю менеджера досліджує в напрямі професійної підготовки. Особливості індивідуального стилю професійної діяльності вивчають також науковці С. О. Гільманов, Є. О. Голубєва, Р. Григор’єв [2], Є. О. Клімов, В. С. Мерлін, Б. М. Теплов та ін.

Постановка завдання. Мета статті – вивчити взаємозв'язок стилю керівництва та рівня задоволеності роботою і соціально-психологічного клімату в колл-центрі банку міста Полтава. Для цього:

1. Визначити стиль управління керівника колл-центру;
2. Виявити характер задоволеності роботою, соціально-психологічного рівня розвитку та клімату в досліджуваному колективі;
3. Проаналізувати отримані результати, зробити висновки.

Виклад основного матеріалу дослідження. В експериментальному дослідженні взяли участь 19 випробуваних, тестування яких проходило в кабінетах колл-центру банку. Були використані такі методики:

1. Експрес-методика «Оцінка соціально-психологічного клімату в колективі за полярним профілем» (О. С. Михалюк, А. Ю. Шалито);
2. Методика «Задоволеність роботою» (В. А. Уразаєва);
3. Методика «Визначення стилю керівництва трудовим колективом», розроблена В. П. Захаровим [5].

Методика О. С. Михалюк і А. Ю. Шалито дозволила виявити емоційний, поведінковий і когнітивний компоненти відносин у колективі. Щодо поведінкового та когнітивного компонентів оцінки соціально-психологічного клімату в колл-центрі, то вони свідчать про суперечливий, невизначений тип відносин в колективі, а тенденції взаємодії є суперечливими і невизначеними. Значення емоційного компоненту (0,579), що увійшло до інтервалу від 0,33 до 1, вказує на позитивний тип відносин в колективі, а психологічний клімат трактується як в цілому сприятливий.

В результаті обробки відповідей, наданих анкетованими, одержані такі дані: на думку 11 осіб або 57,9 % респондентів (далі – група 1) у керівника авторитарний стиль управління, інші 8 осіб (далі – група 2) вважають, що керівнику притаманний демократичний стиль управління.

За результатами використаної методики оцінки задоволеності роботою 9,1 % респондентів 1 групи задоволені роботою, 54,5 % – не цілком задоволені роботою і 36,4 % – не задоволені роботою. Далі розглянемо результати,

одержані в групі 2. Так, 25,0 % респондентів 2 групи задоволені роботою, 12,5 % – не задоволені роботою і 62,5 % – не цілком задоволені роботою. Як бачимо, за демократичного стилю управління рівень задоволеності роботою є вищим.

Результати проведеної психодіагностики за методикою «Визначення стилю керівництва трудовим колективом» показали, що для керівника колл-центру характерний демократичний стиль управління (табл. 2).

Таблиця 2

Зведені результати визначення стилю керівництва трудовим колективом колл-центру за методикою В. П. Захарова

Номер анкетного питання	Кількість відповідей, одиниць			Стиль керівництва
	директивний компонент	колегіальний компонент	поблажливий компонент	
1	10	6	3	автократичний
2	8	8	3	автократичний, демократичний
3	4	11	4	демократичний
4	7	11	1	демократичний
5	7	11	1	демократичний
6	10	5	4	автократичний
7	7	8	4	демократичний
8	11	8	0	автократичний
9	11	6	2	автократичний
10	3	11	5	демократичний
11	9	8	2	автократичний
12	8	10	1	демократичний
13	8	10	1	демократичний
14	9	9	1	автократичний, демократичний
15	6	13	0	демократичний
16	8	10	1	демократичний

За загальними підсумками керівник колл-центру формує сприятливий соціально-психологічний клімат у підпорядкованому йому колективі за допомогою формування відчуття довіри і взаєморозуміння між керівником і підлеглими співробітниками. З цією метою:

- керівник поводить себе як один із членів групи, заохочує вільне

висловлювання співробітниками власних думок з різних питань у присутності керівника;

- делегує керівні повноваження між членами групи залежно від виконуваного завдання;

- відповідальність за невдачі несе весь колектив, а більшість проблем, що постають на порядку денному, обговорюються колегіально;

- радиться з підлеглими, не проявляє зверхньої поведінки і залежно від ситуації правильно реагує на критику.

При аналізі стилю керівництва отримані дані оброблялися за допомогою кількісного аналізу, а також методу кореляції. Були отримані наступні результати (табл. 3).

Таблиця 3

Результати кореляційного аналізу

Показники	За методикою «Задоволеність роботою»	За методикою «Оцінка соціально-психологічного клімату в колективі за полярними профілями»
Факторна ознака, x - всього ($\sum x$)	7,942	7,942
середнє значення ($\bar{x}$)	0,418	0,418
$\sum(x^2)$	4,0078	4,0078
Результативна ознака – фактичне (емпіричне) значення, y - всього ($\sum y$)	742	484
середнє значення ($\bar{y}$)	39,053	25,474
$\sum(y^2)$	30040	12578
$\sum xy$	321,868	223,494
Середні квадратичні відхилення: δ_x	0,1903	0,1903
δ_y	7,4777	3,616
Лінійний коефіцієнт кореляції (r)	0,4329	1,6204

Оцінку щільності (сили) зв'язку між досліджуваними ознаками здійснено обчисленням показника щільності зв'язку.

Щільність лінійного зв'язку можна виміряти за допомогою лінійного коефіцієнта кореляції r , який був запропонований англійським статистиком і філософом Карлом Пірсоном (1857-1936) й іноді називається коефіцієнтом кореляції Пірсона [3, с. 331].

Коефіцієнт кореляції коливається в межах від -1 до +1. Він характеризує не лише щільність, а й напрям зв'язку. Додатне значення коефіцієнта означає прямий зв'язок, від'ємне – зворотний. Якщо r менше або дорівнює 0,30, то кореляційний зв'язок є слабким; значення r від 0,30 до 0,70 свідчить про середній кореляційний зв'язок; понад 0,70 – сильний зв'язок між факторною та результативною ознаками.

З даних табл. 3 видно, що існує середній кореляційний зв'язок ($r=0,4329>0,30$) між результатами тесту «Задоволеність роботою» і тесту «Визначення стилю керівництва колективом», і сильний кореляційний зв'язок ($r=1,6204>0,70$) між результатами тесту «Оцінка соціально-психологічного клімату» і методикою «Визначення стилю керівництва колективом». Відповідно до цього можна стверджувати, що стиль керівника колл-центру впливає на такі характеристики як задоволеність роботою і соціально-психологічний клімат в колективі.

Висновки. Стиль управління керівника колл-центру за зведеними результатами можна оцінити як демократичний. Вимогливість та контроль в управлінській поведінці даного менеджера поєднуються з ініціативним і творчим підходом до виконуваної роботи і свідомим дотриманням дисципліни. Він має прагнення делегувати повноваження і поділити відповідальність. Дотримується колегіального стилю у прийнятті управлінських рішень.

Проте 11 з 19 опитаних респондентів відзначають переважання у стилі керівника авторитарних рис.

Соціально-психологічний клімат в колективі в цілому є сприятливим для продуктивної роботи. Більше 50 % співробітників не цілком задоволені роботою за критеріями: фізичні та санітарно-гігієнічні умови праці; стиль керівництва колективом; професійна компетентність керівника; заробітна

плата; можливість професійного зростання та кар'єри; режим дня; інші фактори. Режим дня є визначальним фактором невдоволення співробітників колл-центру, робоча зміна яких триває понад 8 годин.

Результати емпіричних досліджень підтвердили гіпотезу, що стиль керівника колл-центру впливає на найважливіші складові мотивації працівників на якісне виконання посадових обов'язків – на характер задоволеності працею та на соціально-психологічний клімат в колективі.

Стиль управління – явище багатогранне. З одного боку відрізняється стійкістю, повторенням тих чи інших прийомів, а з іншого – йому притаманні динамізм, гнучкість. Оптимальним є стиль, здатний швидко адаптуватися до умов виробничого середовища. А індивідуальні властивості керівництва мають безпосередній вплив на характер процесу роботи всієї системи колл-центру.

Список використаних джерел

1. Воробйова, Є. В. Розвиток індивідуального стилю діяльності менеджера в процесі професійної підготовки [Текст] / Є. В. Воробйова // Теорія і практика управління соціальними системами. – 2012. – № 1. – С. 81–86.
2. Григорьев, Р. Руководитель и стиль управления [Текст] / Р. Григорьев // Коммерсант-Власть. – 2002. – № 3. – С. 23–25.
3. Моторин, Р. М. Статистика для економістів [Текст] : навч. посібник / Р. М. Моторин, Е. В. Чекотовський – К. : Знання, 2009. – 430 с.
4. Серебряник, О. Внутрішній колл-центр в чистому вигляді – вже рідкість / Олександр Серебряник [Електронний ресурс] : сайт «Економічна правда» – Текст. дані. – Режим доступу: http://www.epravda.com.ua/columns/2012/02/24/316888/view_print/ (дата звернення 18.10.14). – Назва з екрана.
5. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп [Текст] : учеб. пособие / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2005. – 496 с.

Аннотация. Рассмотрены результаты анкетных исследований удовлетворенности работой, социально-психологического климата, стиля управления колл-центром. Результатами корреляционных исследований установлена зависимость уровня удовлетворенности работой и социально-психологического климата в коллективе от демократического стиля управления менеджера.

Ключевые слова: стиль управления, офисный менеджмент, колл-центр, удовлетворенность работой, социально-психологический климат, демократический стиль, автократический стиль.